

RESOLUCIÓN NÚMERO SAT-S-874-2011

Guatemala, 28 de noviembre de 2011.

EL SUPERINTENDENTE DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA,

CONSIDERANDO:

Que el artículo 5 del Acuerdo de Directorio número 007-2007, Reglamento Interno de la Superintendencia de Administración Tributaria, confiere al Superintendente de Administración Tributaria, la facultad para que mediante Resolución pueda crear o modificar las figuras Organizativas de segundo y tercer nivel;

CONSIDERANDO:

Que la Secretaría General y las Gerencias de Planificación y Desarrollo Institucional, Gerencia Administrativa Financiera, Gerencia de Infraestructura, y Gerencia de Recursos Humanos, en el Dictamen Conjunto número D-SAT-064-2011, de fecha veinticinco de octubre de dos mil once, **OPINAN:** Que conforme a los artículos 3 literal a), 6 y 23 literal h) del Decreto número 1-98 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria, y los artículos 5 y 11 del Acuerdo de Directorio número 007-2007, Reglamento Interno de la Superintendencia de Administración Tributaria, es pertinente la modificación de la estructura organizacional interna de la Gerencia de Atención al Contribuyente, en el sentido de crear las Divisiones de Gestión de Servicios al Contribuyente que estará integrada por las secciones de Servicios Telefónicos y Tecnología del Servicio, y la División de Capacitación Tributaria y Aduanera para Contribuyentes "Licenciado Víctor Salomón Lopez Zaldaña"

CONSIDERANDO:

Que el Superintendente de Administración Tributaria ante la aceptación, crecimiento y desarrollo de los servicios otorgados a los contribuyentes y público en general a través de la Gerencia de Atención al Contribuyente, estima preciso realizar la modificación de las figuras organizativas de segundo y tercer nivel de dicha Gerencia, con la finalidad de ampliar, segmentar y controlar los servicios que se brindan actualmente y a futuro, conforme a los requerimientos y necesidades, en procura de una cultura organizacional de servicio al contribuyente.

POR TANTO:

Con fundamento en el artículo 6 y en el ejercicio de las atribuciones y funciones establecidas en los artículos 22 y 23 literales g) y h) del Decreto número 1-98 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria; y artículo 5 del Acuerdo de Directorio número 007-2007, Reglamento Interno de la Superintendencia de Administración Tributaria;

RESUELVE:

Aprobar las siguientes,

REFORMAS A LA RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA NÚMERO 467-2007, RESOLUCIÓN QUE DETALLA LAS FIGURAS ORGANIZATIVAS DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL DE LAS DEPENDENCIAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA.


Artículo 1. Se reforma el artículo 77 de la Resolución de Superintendencia número 467-2007, Resolución que Detalla las Figuras Organizativas de Segundo y Tercer Nivel de las Dependencias de la Superintendencia de Administración Tributaria, el cual queda así:

"Artículo 77. Gerencia de Atención al Contribuyente. Para el debido cumplimiento de las funciones que el Reglamento Interno de la SAT le delega, la Gerencia de Atención al Contribuyente cuenta con las Divisiones siguientes:

- 1) División de Capacitación Tributaria y Aduanera para Contribuyentes "Licenciado Victor Salomón Lopez Zaldaña"
- 2) División de Gestión de Servicios al Contribuyente

Artículo 2. Se reforma el artículo 78 de la Resolución de Superintendencia número 467-2007, Resolución que Detalla las Figuras Organizativas de Segundo y Tercer Nivel de las Dependencias de la Superintendencia de Administración Tributaria, el cual queda así:

"Artículo 78. División de Capacitación Tributaria y Aduanera para Contribuyentes "Licenciado Victor Salomón Lopez Zaldaña". Son funciones de la División de Capacitación Tributaria y Aduanera para Contribuyentes "Lic. Victor Salomón Lopez Zaldaña", que desarrollara en ámbito de competencia bajo las orientaciones del Gerente de Atención al Contribuyente las siguientes:

- 
- 1) Proponer al Gerente de Atención al Contribuyente el diseño de proyectos de capacitación dirigidos a los contribuyentes, responsables y estudiantes en temas tributarios y aduaneros, e implementarlos, priorizando medios virtuales.

- 2) Proponer al Gerente de Atención al Contribuyente, el diseño y la planificación de programas y eventos de capacitación en materia tributaria y aduanera con base a las necesidades de los diferentes grupos de contribuyentes.
- 3) Proponer al Gerente de Atención al Contribuyente en el ámbito de su competencia, la creación de procesos de formación y capacitación dirigidos a contribuyentes y auxiliares de la función pública relacionados con el cumplimiento de las obligaciones tributarias, desarrollarlos e implementarlos.
- 4) Elaborar materiales formativos e informativos para el desarrollo de los programas, proyectos y acciones de orientación a contribuyentes, responsables y público en general relacionado con temas tributarios y aduaneros, priorizando medios virtuales.
- 5) Establecer en coordinación con la Gerencia de Planificación y Desarrollo Institucional, los canales de comunicación e intercambio de información con otros centros de capacitación tributarios.
- 6) Administrar el Centro de Documentación e información estadística de la SAT.
- 7) Otras funciones o actividades, que en materia de su competencia le asigne el jefe inmediato.

Artículo 3. Se adiciona el artículo 78 bis. A la Resolución de Superintendencia número 467-2007, Resolución que Detalla las Figuras Organizativas de Segundo y Tercer Nivel de las dependencias de la Superintendencia de Administración Tributaria, el cual queda así:

“Artículo 78. Bis. División de Gestión de Servicios al Contribuyente. Son funciones de la División de Gestión de Servicios al Contribuyente que desarrollará bajo las orientaciones del Gerente de Atención al Contribuyente las siguientes:

- 1) Atender solicitudes de información general realizada por los contribuyentes y usuarios respecto a los servicios que presta la SAT.
- 2) Velar por el funcionamiento del Centro de Atención Telefónica Institucional (Call Center).
- 3) Atender y canalizar las quejas, reclamos y denuncias presentados por los contribuyentes, con relación a servicios prestados por la SAT.
- 4) Identificar e informar sobre los problemas normativos y operativos que reportan los contribuyentes y público en general por la vía telefónica.
- 5) Proponer mejoras y/o soluciones que permitan facilitar el servicio a los contribuyentes y usuarios, dando seguimiento a las acciones y procedimientos mediante el uso de la tecnología.
- 6) Seleccionar, desarrollar e implementar procedimientos que permitan conocer información sobre el comportamiento, requerimientos, actitudes y expectativas del contribuyente, aprovechando los recursos tecnológicos existentes.

- 7) Diseñar e implementar procesos que permitan una relación continua y cercana con los contribuyentes, aprovechando los recursos disponibles.
- 8) Otras funciones o actividades, que en materia de su competencia le asigne el jefe inmediato.

Para desarrollar las funciones que le competen, la División de Gestión de Servicios al Contribuyente se integra con las siguientes secciones.


- 1) Servicios Telefónicos;
- 2) Tecnología del Servicio.

Artículo 4. Se instruye a las Gerencias de Recursos Humanos y Administrativa Financiera, a efecto de realizar las acciones y adecuaciones de carácter administrativo necesarias, para la implementación de las presentes disposiciones.

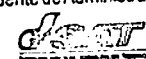
Artículo 5. Vigencia. La presente Resolución cobrará vigencia a partir del uno de Diciembre del dos mil once y deberá hacerse del conocimiento de todos los funcionarios y empleados de la Superintendencia de Administración Tributaria.

DADA EN EL DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, EN LA CIUDAD DE GUATEMALA EL VEINTIOCHO DE NOVIEMBRE DE DOS MIL ONCE.

COMUNÍQUESE,



C. Rudy Balcezar Villada Vanegas
Superintendente de Administración Tributaria



**DICTAMEN CONJUNTO
D-SAT-064-2011**

**INTENDENCIA DE COORDINACION DE OPERACIONES
SECRETARIA GENERAL
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
GERENCIA DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE
GERENCIA DE PLANIFICACION Y DESARROLLO INSTITUCIONAL
GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA
GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA**

Guatemala, veintiocho de noviembre de dos mil once

**MODIFICACIÓN A LA ESTRUCTURA DE LA GERENCIA DE ATENCIÓN AL
CONTRIBUYENTE**

I. ANTECEDENTES

- a. A través de la aprobación y publicación del Reglamento Interno de la Superintendencia de Administración Tributaria, Acuerdo de Directorio 007-2007, se establece la Gerencia de Atención al Contribuyente, como una dependencia con funciones de ejecución, para aplicar o ejecutar las directrices de las áreas que definan los órganos y dependencias con funciones de dirección, de normativa sustantiva, de apoyo técnico y de gestión de recursos.
- b. Con fundamento en el artículo 51 del acuerdo de Directorio 007-2007 la Gerencia de Atención al Contribuyente es la encargada de velar porque en la atención a los contribuyentes y, público en general, se preste un servicio eficaz y eficiente, proporcionándoles formación, capacitación e información oportuna y fidedigna, conforme a sus requerimientos y necesidades, en procura de una cultura organizacional de servicio al contribuyente.
- c. Con la entrada en vigencia del Acuerdo 467-2007, artículo 77, de fecha 26 de junio del 2007, el centro de Capacitación Tributaria y Aduanera (CENSAT), pasa a formar parte de la Gerencia de Atención al Contribuyente, para dar cumplimiento a las funciones establecidas en el artículo 51 del acuerdo de Directorio 007-2007.

II. JUSTIFICACIÓN

La Resolución de Superintendente 467-2007 establece las figuras organizativas de segundo y tercer nivel para todas las dependencias administrativas. La Gerencia de Atención al Contribuyente en dicha resolución, carece de una estructura necesaria para su adecuado funcionamiento, derivado que para su creación no se tenían establecidos todos los procesos y sistemas que se requieren para alcanzar eficientemente las tareas y obligaciones delegadas a dicha Gerencia, tales como:

- a) Implementación de un Centro de Atención Telefónica Institucional (Call Center)
- b) Estudios de Medición del Servicio a Nivel Nacional

El desarrollo de estos programas y proyectos ha requerido la asignación de personal para el correcto desarrollo de las funciones e implementación de los procesos; esto ha generado el crecimiento de la Gerencia y los mecanismos de control necesario para su funcionamiento.

Conforme al contenido del artículo 5 del Reglamento Interno de la Superintendencia de Administración Tributaria, el Superintendente de Administración Tributaria se encuentra facultado para modificar las figuras organizativas de segundo y tercer nivel de la Superintendencia de Administración Tributaria, con dicha modificación se proporcionaría a esta Dependencia una solución estructural que al mismo tiempo fortalecería sus procesos de trabajo.

III. ANÁLISIS

- a. Identificación de los principales procesos:

Funciones	Proceso Identificado en
Diseñar las políticas y emitir las directrices para que los procesos administrativos y operativos de la SAT, se ejecuten bajo criterios de facilidad y simplicidad, que conduzcan a la satisfacción de los contribuyentes con los servicios institucionales;	Gerencia de Atención al Contribuyente
Dar seguimiento a las acciones y procedimientos de la SAT y proponer las mejoras de servicio para la atención eficaz y eficiente de los contribuyentes y usuarios;	División de Gestión de Servicios al Contribuyente

Seleccionar, desarrollar e implementar procedimientos que permitan conocer información sobre el comportamiento, requerimientos, actitudes y expectativas del contribuyente;	Personal de medición
Diseñar e implementar procesos que permitan una relación continua y cercana con los contribuyentes;	División de Gestión de Servicios al Contribuyente y División de Capacitación Tributaria y Aduanera para Contribuyentes "Licenciado Victor Salomón Lopez Zaldaña"
Crear, desarrollar e implementar procesos de formación y capacitación dirigidos a contribuyentes y auxiliares de la función pública, relacionados con el cumplimiento de las obligaciones tributarias;	División de Capacitación Tributaria y Aduanera para Contribuyentes "Licenciado Victor Salomón Lopez Zaldaña"
Evaluar periódicamente, mediante instrumentos y metodologías idóneas, el nivel de satisfacción de los contribuyentes con los servicios de SAT;	Personal de medición
Evaluar los resultados obtenidos en las mediciones de satisfacción al contribuyente y propiciar las acciones correctivas que correspondan;	Personal de medición
Establecer y administrar estadísticas e indicadores de gestión relacionados con el servicio y atención al contribuyente;	División de Gestión de Servicios al Contribuyente y División de Capacitación Tributaria y Aduanera para Contribuyentes "Licenciado Victor Salomón Lopez Zaldaña"
Canalizar, atender, gestionar y dar seguimiento a las quejas, reclamos y denuncias presentados por los contribuyentes, con relación a servicios prestados por la SAT;	Personal de medición
Capacitar en coordinación con la Gerencia de Recursos Humanos, a los funcionarios y empleados de la SAT en materias relacionadas con la atención de calidad al contribuyente;	División de Capacitación Tributaria y Aduanera para Contribuyentes "Licenciado Victor Salomón Lopez Zaldaña"
Supervisar que los requerimientos de información formulados por los ciudadanos sean atendidos en forma oportuna y estandarizada, cumpliendo las políticas y normas sobre transparencia, en observancia a lo establecido en el artículo 24 de la Constitución Política de la República;	División de Gestión de Servicios al Contribuyente

Handwritten signatures and initials, including a large signature that appears to be 'SA' and other initials like 'KH' and '10/11'.

<p>Administrar el Centro de Atención Telefónica Institucional (Call Center) y el Centro de Documentación e Información Estadística de la SAT</p>	<p>División de Gestión de Servicios al Contribuyente</p> <p>División de Gestión de Servicios al Contribuyente y División de Capacitación Tributaria y Aduanera para Contribuyentes "Licenciado Victor Salomón Lopez Zaldaña"</p>
<p>Otras funciones, que en materia de su competencia le asigne o delegue el Superintendente de Administración Tributaria.</p>	<p>División de Gestión de Servicios al Contribuyente y División de Capacitación Tributaria y Aduanera para Contribuyentes "Licenciado Victor Salomón Lopez Zaldaña"</p>

IGT

b. Estructura Organizacional actual

Intendencia de
Coordinación de
Operaciones

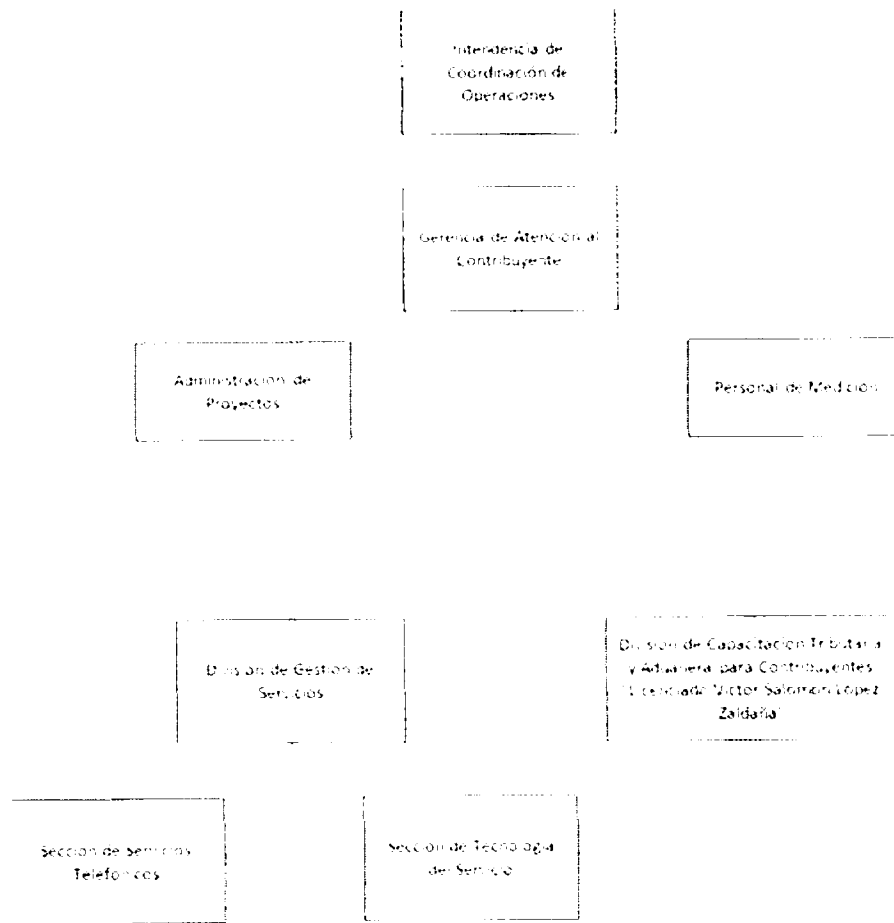
Gerencia de Atención al
Contribuyente

División de Capacitación Tributaria
y Aduanera para Contribuyentes
Licenciado Victor Salomon Lopez
Zaldaña

Agente de Divulgación de Información (13)
Agente de Divulgación de Información (T) (1)
Auxiliar de Clasificación Arancelaria (1)
- Profesional de Divulgación de Información (9)
Profesional de Gestión de Servicio al
Contribuyente (1)
Secretaria Receptionista (1)
Supervisor de Administración de Información y
Gestión del Servicio al Contribuyente (1)
- Supervisor de Divulgación y Gestión (4)
- Técnico de Centro de Información (1)
Técnico de Control Aduanero (1)
Técnico de Gestión de Servicio al
Contribuyente (T) (1)
- Unidad de Coordinación de Operaciones
Aduaneras (1)

Administrador de Proyectos (1)
Asistente Administrativo Financiero (2)
Asistente Facilitador (1) (2)
Auxiliar Administrativo (1)
Delegado Censat (1)
Docente Facilitador (3)
Foto Mensajero (1)
Profesional Administrativo Financiero (1)
Supervisor de Censat (1)
Supervisor de Logística (2)
- Técnico de Logística (5)

c. Estructura Organizacional Propuesta



d. Funciones.

d.1) División de Capacitación Tributaria y Aduanera para Contribuyentes "Licenciado Victor Salomón Lopez Zaldaña"

- 1) Proponer al Gerente de Atención al Contribuyente el diseño de proyectos de capacitación dirigidos a los contribuyentes, responsables y estudiantes en temas tributarios y aduaneros, e implementarlos, priorizando medios virtuales.

- 2) Proponer al Gerente de Atención al Contribuyente, el diseño y la planificación de programas y eventos de capacitación en materia tributaria y aduanera con base a las necesidades de los diferentes grupos de contribuyentes.
- 3) Proponer al Gerente de Atención al Contribuyente en el ámbito de su competencia, la creación de procesos de formación y capacitación dirigidos a contribuyentes y auxiliares de la función pública relacionados con el cumplimiento de las obligaciones tributarias, desarrollarlos e implementarlos.
- 4) Elaborar materiales formativos e informativos para el desarrollo de los programas, proyectos y acciones de orientación a contribuyentes, responsables y público en general relacionado con temas tributarios y aduaneros, priorizando medios virtuales.
- 5) Establecer en coordinación con la Gerencia de Planificación y Desarrollo Institucional, los canales de comunicación e intercambio de información con otros centros de capacitación tributarios.
- 6) Administrar el Centro de Documentación e Información Estadística de la SAT.
- 7) Otras funciones o actividades, que en materia de su competencia le asigne el jefe inmediato.

d.2) División de Servicios al Contribuyente.

- 1) Atender solicitudes de información general realizada por los contribuyentes y usuarios respecto a los servicios que presta la SAT.
- 2) Velar por el funcionamiento del Centro de Atención Telefónica Institucional (Call Center).
- 3) Atender y canalizar las quejas, reclamos y denuncias presentados por los contribuyentes, con relación a servicios prestados por la SAT.
- 4) Identificar e informar sobre los problemas normativos y operativos que reportan los contribuyentes y público en general por la vía telefónica.
- 5) Proponer mejoras y/o soluciones que permitan facilitar el servicio a los contribuyentes y usuarios, dando seguimiento a las acciones y procedimientos mediante el uso de la tecnología.
- 6) Seleccionar, desarrollar e implementar procedimientos que permitan conocer información sobre el comportamiento, requerimientos, actitudes y expectativas del contribuyente, aprovechando los recursos tecnológicos existentes.



- 7) Diseñar e implementar procesos que permitan una relación continua y cercana con los contribuyentes, aprovechando los recursos disponibles.
- 8) Otras funciones o actividades, que en materia de su competencia le asigne el jefe inmediato.

e. Las funciones descritas en el cuadro anterior, pertenecen a la Gerencia de Atención al Contribuyente y no son realizadas por ninguna otra dependencia u órgano de SAT.

IV. ESTRUCTURA DE PUESTOS Y SALARIOS

El siguiente cuadro muestra la distribución del número de personas en base a la nueva estructura de la Gerencia, además de mostrar la diferencia de salarios. Dicha diferencia obedece a la creación de plazas de jefatura dentro de la Gerencia. Cabe destacar que para esta reestructuración no se crearan plazas ni se contrataran personas.

Ubicación	Numero Personas	Suma de Total Diciembre Actual	Suma de Total Diciembre Propuesto
Gerencia de Atención al Contribuyente	1	Q33,200	Q33,200
Staff	2	Q25,802	Q25,802
Jefe de División de Capacitación Tributaria y Aduanera para Contribuyentes "Lic. Victor Salomón Lopez Zaldaña"	1	Q24,640	Q24,640
Jefe de División de Gestión de Servicios	1	Q12,400	Q17,860
Jefe de Sección de Tecnología del Servicio	1	Q12,980	Q13,680
Jefe de Sección de Servicios Telefónicos	1	Q9,896	Q13,680
Sección de Servicios Telefónicos	22	Q146,818	Q152,524
Sección Tecnología del servicio	9	Q53,022	Q54,150
División de Capacitación Tributaria y Aduanera para Contribuyentes "Lic. Victor Salomón Lopez Zaldaña"	19	Q153,958	Q155,478
Total general	57	Q472,716	Q491,014

Diferencia: Q18,298

D-5AT-064-2011
 Intendencia de Coordinación de Operaciones
 Secretaria General
 Gerencia de Recursos Humanos
 Gerencia de Atención al Contribuyente
 Gerencia de Planificación y Desarrollo Institucional
 Gerencia Administrativa Financiera
 Gerencia de Infraestructura
 Página 8 de 9

La diferencia salarial reflejada entre el escenario actual y el propuesto hasta Diciembre 2011 es de Q 18,298 la cual se obtendrá de la economía producto de la gestión de sueldos y salarios del período del presente año.

V. ANALISIS DE INFRAESTRUCTURA

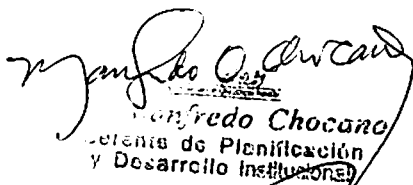
La modificación a la estructura de la Gerencia de Atención al Contribuyente, no generará ningún espacio físico adicional, debido a que se continuará usando el espacio físico actual, lo que dará como resultado final, que no generará ningún costo en este sentido para la SAT

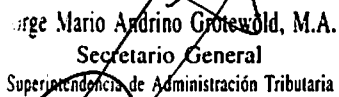
VI. VIGENCIA DE LA CREACION DE LA FIGURA ORGANIZATIVA

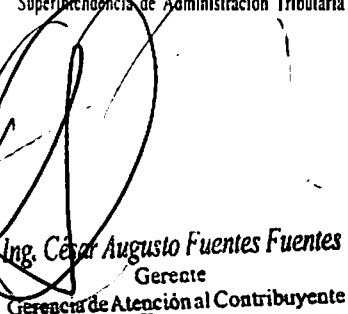
Por las funciones descritas anteriormente de la Gerencia de Atención al Contribuyente, dentro de las que destacan: Administrar el Centro de Atención Telefónica Institucional (Call Center), crear, desarrollar e implementar procesos de formación y capacitación dirigidos a contribuyentes y auxiliares de la función pública relacionados con el cumplimiento de las obligaciones tributarias; la División de Gestión de Servicios al Contribuyente al Contribuyente y sus Secciones de Servicios Telefónicos y de Tecnología del Servicio y la División de Capacitación Tributaria y Aduanera para Contribuyentes "Lic. Victor Salomón Lopez Zaldaña", tienen una vigencia indefinida, garantizando así, la permanencia y constancia de los procesos que dichas dependencias tendrán a cargo.


VII. RECOMENDACIÓN AL SUPERINTENDENTE DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Conocer y aprobar el proyecto de Resolución de Superintendencia, por medio del cual se modifica la estructura organizativa de la Gerencia de Atención al Contribuyente para la mejora de los procesos administrativos.


Alfredo Chocano
Gerente de Planificación
y Desarrollo Institucional


Jorge Mario Andriano Gronewald, M.A.
Secretario General
Superintendencia de Administración Tributaria


Ing. César Augusto Fuentes Fuentes
Gerente
Gerencia de Atención al Contribuyente


Lic. Edgar A. Mendoza Barquin
Gerente Administrativo Financiero
Superintendencia de Administración Tributaria


Lic. Abelardo Medina Barnejo
Intendente
Coordinación de Operaciones


Lic. Ramón Antonio
Gerente de Recursos Humanos

D-SAT-064-2011
Intendencia de Coordinación de Operaciones
Secretaría General
Gerencia de Recursos Humanos
Gerencia de Atención al Contribuyente
Gerencia de Planificación y Desarrollo Institucional
Gerencia Administrativa Financiera
Gerencia de Infraestructura
Página 9 de 9